



|                  |                                      |                  |                   |
|------------------|--------------------------------------|------------------|-------------------|
| DATUM UTSKRIFT   | 2016-06-22                           | SIDA             | 1/8               |
| KAPITEL          |                                      | AVSNITT          |                   |
| DOKUMENT NAMN    | RIKTLINJE ANHÖRIGSTÖD                | DOKUMENTTYP      | RIKTLINJE         |
| GILTIGT INOM     | SOCIALTJÄNSTEN,<br>VALLENTUNA KOMMUN | GODKÄNT<br>DATUM | <b>2016-06-14</b> |
| DOKUMENTANSVARIG | URBAN JONSSON                        | GODKÄNT AV       | SOCIALNÄMNDEN     |
| DIARIENR         | <b>SN 2016.098</b>                   | REVIDERAD        |                   |

## Riktlinje anhörigstöd

### Innehållsförteckning

|       |                                                                                    |   |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 1     | Inledning .....                                                                    | 2 |
| 1.1.1 | Syfte .....                                                                        | 2 |
| 1.1.2 | Målgrupp .....                                                                     | 2 |
| 2     | Begreppsförklaring .....                                                           | 2 |
| 3     | Verksamhetens inriktning .....                                                     | 3 |
| 4     | Bemötande av anhöriga inom verksamheten .....                                      | 3 |
| 4.1   | Anhörigperspektiv .....                                                            | 4 |
| 4.2   | Förebyggande förhållningssätt .....                                                | 4 |
| 5     | Olika former av anhörigstöd .....                                                  | 4 |
| 6     | Anhörigstöd som serviceinsatser .....                                              | 4 |
| 6.1   | Information .....                                                                  | 5 |
| 6.1.1 | Information kring möjlighet till anhörigstöd. ....                                 | 5 |
| 6.1.2 | Information kring den närståendes funktionsnedsättning och/<br>eller sjukdom ..... | 5 |
| 6.1.3 | Information kring insatser och möjlighet att påverka dessa. ....                   | 5 |
| 6.2   | Dokumentation vid serviceinsatser. ....                                            | 5 |
| 6.3   | Anhörigkonsulent .....                                                             | 5 |
| 6.4   | Anhörigambassadörer .....                                                          | 6 |
| 6.4.1 | Anhörig ambassadörernas roll .....                                                 | 6 |
| 6.5   | Taxor och avgifter .....                                                           | 6 |
| 7     | Anhörigstöd som biståndsinsatser .....                                             | 6 |
| 7.1   | Direkt anhörigstöd .....                                                           | 7 |
| 7.2   | Indirekt anhörigstöd .....                                                         | 7 |
| 8     | Kvalitetsuppföljning av anhörigstöd .....                                          | 7 |
| 9     | Samverkan .....                                                                    | 7 |
| 9.1   | Samverkan med landstinget .....                                                    | 8 |
| 9.2   | Samverkan med intresseorganisationer .....                                         | 8 |

#### AVDELNINGEN FÖR VERKSAMHETSSTÖD OCH KVALITET

SOCIALFÖRVALTNINGEN  
TORGGATAN 11 · 186 86 VALLENTUNA  
TFN: 08-58785000 · FAX: 08-58785403  
SOCIALFÖRVALTNINGEN@VALLENTUNA.SE  
WWW.VALLENTUNA.SE



**Vallemtuna**  
kommun



|                |                       |             |           |
|----------------|-----------------------|-------------|-----------|
| DATUM UTSKRIFT | 2016-06-22            | SIDA        | 2/8       |
| DOKUMENT NAMN  | RIKTLINJE ANHÖRIGSTÖD | DOKUMENTTYP | RIKTLINJE |

# 1 Inledning

Anhörigstöd är något som är aktuellt för och berör samtliga verksamheter inom socialtjänsten. Såväl myndighetsutövning som genomförande av insatser innefattar en skyldighet att beakta och uppmärksamma behovet av anhörigstöd.

Den 1 juli 2009 infördes en ny bestämmelse i 5 kap. 10 § socialtjänstlagen. Avsikten med lagändringen ”att tydliggöra skyldigheten för socialnämnden att ge stöd och möjligheten för de som vårdar eller stödjer en närstående att få stöd” (prop. 2008/09:82, s. 27).

Socialtjänsten ska, utöver kundperspektivet, ha ett tydligt anhörigperspektiv. Alla i verksamheterna som möter äldre personer, personer med funktionsnedsättning eller långvarig sjukdom, behöver ha kunskap om anhörigas speciella levnadsvillkor. Anhörigperspektivet ska lyftas som en viktig fråga i alla delar av verksamheterna och samarbete kring en anhörig och dennes närstående ska, fungera som en integrerad del i respektive verksamhet.

## 1.1.1 Syfte

Syftet med riktlinjerna är:

- att ge en allmän beskrivning av insatserna till målgruppen.
- att fungera som styrdokument för utformning av anhörigstöd.
- att fungera som ett styrdokument för de som utför insatser inom socialnämndens verksamheter.
- att bidra till mer enhetliga bedömningsgrunder för att garantera likställighet och rättssäkerhet.

## 1.1.2 Målgrupp

Målgruppen för denna riktlinje är anhöriga som har en närstående med behov stöd på grund av långvarig sjukdom eller bestående funktionsnedsättning.

# 2 Begreppsförklaring

Nedan beskrivs betydelsen av begrepp som används i denna riktlinje.

| Begrepp                   | Förklaring                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Anhörig</b>            | Anhörig är den person inom familje- eller släktkretsen som bistår en annan. Ibland förekommer det också att grannar eller vänner träder in i anhörigas ställe och antar ”funktionen” som anhörig. |
| <b>Närstående</b>         | Närstående är i detta sammanhang den person som tar emot omsorg, vård eller stöd                                                                                                                  |
| <b>Anhörigstöd</b>        | Anhörigstöd (eller stöd till anhörig) avser olika insatser som primärt syftar till att fysiskt, psykiskt och socialt underlätta den anhöriges situation.                                          |
| <b>Anhörig ambassadör</b> | Personal utsedd av verksamhets-/enhetschef som ansvarar för att lyfta anhörigstödsfrågor i respektive personalgrupp. Kan vara gruppchef, samordnare, anhörigombud osv.                            |

## AVDELNINGEN FÖR VERKSAMHETSSTÖD OCH KVALITET

SOCIALFÖRVALTNINGEN  
TORGGATAN 11 · 186 86 VALLENTUNA  
TFN: 08-58785000 · FAX: 08-58785403  
SOCIALFÖRVALTNINGEN@VALLENTUNA.SE  
WWW.VALLENTUNA.SE



**Vallemtuna  
kommun**



|                |                       |             |           |
|----------------|-----------------------|-------------|-----------|
| DATUM UTSKRIFT | 2016-06-22            | SIDA        | 3/8       |
| DOKUMENT NAMN  | RIKTLINJE ANHÖRIGSTÖD | DOKUMENTTYP | RIKTLINJE |

|                                       |                                                                                                       |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Serviceinsatser</b>                | Insatser/stöd till anhöriga vilka inte är beståndsbedömda, utan erbjuds som en service från kommunen. |
| <b>Anhörigstöd som biståndsinsats</b> | Anhörigstöd i olika former som utgår från en biståndsbedömd insats.                                   |
| <b>Indirekt anhörigstöd</b>           | Biståndsbedömda insatser som <i>indirekt</i> ger stöd till den anhörige.                              |
| <b>Direkt anhörigstöd</b>             | Biståndsbedömda insatser vilka är avsedda att ge ett <i>direkt</i> stöd till den anhörige.            |

### 3 Verksamhetens inriktning

Vägledande för verksamhetens inriktning är SoL 5 kap. 10§ där det framgår att "Socialnämnden ska erbjuda stöd för att underlätta för de personer som vårdar en närstående som är långvarigt sjuk eller äldre eller som stödjer en närstående som har funktionshinder".

#### Inriktningen för anhörigstödet i Vallentuna bör kännetecknas av:

- att det ska vara ett fritt val att stödja, hjälpa och vårda en närstående och inte vara ett tvång på grund av eventuella bristande resurser i samhället.
- att den anhörige ska själv kunna avgöra hur stort ansvar han eller hon vill ta i fråga om att stödja, vårda eller bistå en närstående.
- att anhöriga som vill stödja, hjälpa eller vårda en närstående ska erbjudas olika former av stöd. Stödet ska, så långt det är möjligt, planeras och utföras i samråd med den anhörige och dennes närstående.
- att stödet ska vara flexibelt och av god kvalitet och vara till nytta för både den anhörige och dennes närstående.
- att insatserna ska utformas så att det underlättar för den anhörige både fysiskt, psykiskt och socialt.
- att anhöriga ska mötas med respekt och erkännande och deras kunskap och kompetens ska tas tillvara.
- stödinsatserna ska vara av förebyggande och hälsofrämjande karaktär för att bidra till att bevara och främja den anhöriges hälsa.
- stödet ska också leda till att den anhörige kan känna trygghet och få en bibehållen eller ökad livskvalitet.

### 4 Bemötande av anhöriga inom verksamheten

Socialtjänsten ska, utöver kundperspektivet, ha ett tydligt anhörigperspektiv. Alla i verksamheterna som möter äldre personer, personer med funktionsnedsättning eller långvarig sjukdom, behöver ha kunskap om anhörigas speciella levnadsvillkor. Anhörigperspektivet ska lyftas som en viktig fråga i alla delar av verksamheterna och samarbete kring en anhörig och dennes närstående ska, fungera som en integrerad

#### AVDELNINGEN FÖR VERKSAMHETSSTÖD OCH KVALITET

SOCIALFÖRVALTNINGEN  
TORGGATAN 11 · 186 86 VALLENTUNA  
TFN: 08-58785000 · FAX: 08-58785403  
SOCIALFÖRVALTNINGEN@VALLENTUNA.SE  
WWW.VALLENTUNA.SE



Vallemtuna  
kommun



|                |                       |             |           |
|----------------|-----------------------|-------------|-----------|
| DATUM UTSKRIFT | 2016-06-22            | SIDA        | 4/8       |
| DOKUMENT NAMN  | RIKTLINJE ANHÖRIGSTÖD | DOKUMENTTYP | RIKTLINJE |

del i respektive verksamhet. Det är mycket viktigt att den anhörige känner tilltro till personalen och de verksamheter denne kommer i kontakt med.

## 4.1 Anhörigperspektiv

Med anhörigperspektiv avses enligt regeringens proposition 2008/09:82 att socialtjänstens ska:

- samverka med anhöriga
- erbjuda anhöriga att delta i biståndsutredningen
- ta hänsyn till anhörigas synpunkter vid biståndsbedömning och utförande
- utreda anhörigas behov och informera om kommunens stöd
- hålla regelbunden kontakt och följa upp stödinsatserna
- se till att sjukvården och socialtjänsten samverkar

## 4.2 Förebyggande förhållningssätt

Att under lång tid hjälpa eller vårda en närstående innebär ofta både en psykisk press och fysisk belastning som kan leda till sjukdom och stress. För att motverka detta är det viktigt att anhöriga och deras behov uppmärksammas av all personal som kommer i kontakt anhöriga. Det förebyggande förhållningssättet måste vara utgångspunkt när det gäller stödet till personer som vårdar, hjälper eller stödjer en närstående. Den anhöriges situation och behov av stöd måste därför uppmärksammas tidigt.

## 5 Olika former av anhörigstöd

Anhörigstöd ges i olika former från socialtjänsten i Vallentuna kommun.

### Anhörigstöd som serviceinsatser

Kommunens insatser till en enskild kan erbjudas i form av service (3 kap. 1 och 6 § SoL). Denna service är inte individanpassat utan lika för alla, det vill säga följer ett givet program, och bygger på att anhöriga själva söker upp verksamheten, även om det kan ske efter rekommendation.

### Anhörigstöd som biståndsinsatser

Anhöriga har rätt att ansöka om stöd för egen del. En sådan ansökan ska handläggas och dokumenteras på samma sätt som vilken annan ansökan om bistånd som helst.

## 6 Anhörigstöd som serviceinsatser

Anhörigstöd som kommunal service innebär, i detta sammanhang, ett erbjudande om allmänt inriktade insatser eller generellt utformade sociala tjänster. Stödet ska vara tillgänglig för alla utan föregående biståndsbedömning. Stöd som erbjuds som kommunal service ska, enligt kommunallagen, vara likvärdigt i hela kommunen. Stöd i form av kommunal service ska erbjudas anhöriga som bor i eller har sin närstående boende i kommunen.

### Innehållet i denna service kan vara:

#### AVDELNINGEN FÖR VERKSAMHETSSTÖD OCH KVALITET

SOCIALFÖRVALTNINGEN  
TORGGATAN 11 · 186 86 VALLENTUNA  
TFN: 08-58785000 · FAX: 08-58785403  
SOCIALFÖRVALTNINGEN@VALLENTUNA.SE  
WWW.VALLENTUNA.SE



Vallentuna  
kommun



|                |                       |             |           |
|----------------|-----------------------|-------------|-----------|
| DATUM UTSKRIFT | 2016-06-22            | SIDA        | 5/8       |
| DOKUMENT NAMN  | RIKTLINJE ANHÖRIGSTÖD | DOKUMENTTYP | RIKTLINJE |

- stödsamtal
- råd och vägledning
- information/utbildning/föreläsningar
- friskvårdsaktiviteter riktade till anhöriga
- anhörigrupper/kafé/cirklar/träffar med varierande innehåll utifrån de anhörigas behov.

## 6.1 Information

Information är en mycket viktig del i anhörigstödet. Information bör fokusera på ett antal områden som är väsentliga i sammanhanget.

### 6.1.1 Information kring möjlighet till anhörigstöd.

En viktig uppgift är att se till att de som hjälper, stödjer eller vårdar en närstående får information om rätten att få stöd för egen del. Information kan vara skriftlig via broschyrer, massmedia och internet. Den kan ges i samband med personliga möten eller vid exempelvis konferenser. Det finns anhöriga som gör omfattande insatser för någon annan utan att den personen har några insatser från socialtjänsten. Det är därför viktigt att socialtjänsten går ut brett med tydlig information om möjligheten för anhöriga att få stöd för egen del.

### 6.1.2 Information kring den närståendes funktionsnedsättning och/ eller sjukdom

Många anhöriga som vårdar eller stödjer en person efterfrågar information om dennes sjukdom, funktionsnedsättning, prognos och yttringar samt vilka möjligheter till stöd som finns. Det är angeläget att beakta möjligheten för anhöriga att få råd i olika beslutssituationer och att få diskutera sin livssituation med någon förtroendeingivande person. Detta informationsbehov kan bland annat tillgodoses genom olika typer av utbildningar, föreläsningar med mera.

### 6.1.3 Information kring insatser och möjlighet att påverka dessa.

Anhörigstöd är i hög grad en förtroendefråga. Det är därför viktigt att förmedla en väl underbyggd information om olika insatser och dess möjligheter och begränsningar. Vidare kan finnas skäl att särskilt informera om genomförda kvalitetsuppföljningar, kundenkäter mm. Information bör också förmedlas kring hur anhöriga kan framföra synpunkter och klagomål på insatserna.

## 6.2 Dokumentation vid serviceinsatser.

För insatser som inte är biståndsbedömda finns ingen dokumentationsplikt. Det är dock viktigt att följa upp och utvärdera insatserna. Dokumentation vid stödsamtal får endast ske via minnesanteckningar om den anhörige tillåter. Minnesanteckningarna ska förvaras så att obehöriga inte får tillgång till dem och förstöras då kontakten upphör.

## 6.3 Anhörigkonsulent

I Vallentuna kommun finns en anhörigkonsulent som samordnar arbetet med anhörigstöd inom kommunen. Funktionen finns inom utföraravdelningen och har

### AVDELNINGEN FÖR VERKSAMHETSSTÖD OCH KVALITET

SOCIALFÖRVALTNINGEN  
TORGGATAN 11 · 186 86 VALLENTUNA  
TFN: 08-58785000 · FAX: 08-58785403  
SOCIALFÖRVALTNINGEN@VALLENTUNA.SE  
WWW.VALLENTUNA.SE



Vallentuna  
kommun



|                |                       |             |           |
|----------------|-----------------------|-------------|-----------|
| DATUM UTSKRIFT | 2016-06-22            | SIDA        | 6/8       |
| DOKUMENT NAMN  | RIKTLINJE ANHÖRIGSTÖD | DOKUMENTTYP | RIKTLINJE |

förnärvarande sin placering på Träffpunkten. Anhörigkonsulentententent har en *konsultativ* roll mot verksamheterna, ansvarig för anhörigstödet inom respektive verksamhet är verksamhets- eller enhetschefen.

#### **Anhörigkonsulentens ansvarsområden är bland annat:**

- Kontaktperson för socialtjänsten i frågor gällande anhörigstöd.
- Genom omvärldsbevakning hålla sig informerad och uppdaterad om vad som händer inom området och utveckla verksamheten med hjälp av detta.
- Verka för att anhörigperspektivet är ett förhållningssätt som är etablerat inom socialtjänsten.
- Sprida information kring frågan
- Möjliggöra erfarenhetsutbyte mellan anhöriga inom kommunen.
- Vara en kontaktlänk till anhörigambassadörerna inom utförarverksamheterna.
- Handleda och stötta anhörigambassadörerna.
- Löpande samverkan och kunskapsinhämtning kring de insatser som socialtjänsten erbjuder så att den information som förmedlas överensstämmer med beslutade riktlinjer och tillämpning av dessa.
- Förmedla upplevda brister som framkommit från anhöriga, i samförstånd med denne, till berörd verksamhet så detta kan ligga till grund för ett utvecklingsarbete.

## **6.4 Anhörigambassadörer**

Anhörigambassadörer är medarbetare från utförarverksamhetens olika enheter som fått uppdrag att verka som anhörigambassadörer. Dessa medarbetare har genomgått en särskild utbildning med inriktning på anhörigsamverkan.

### **6.4.1 Anhörig ambassadörernas roll**

- Sprida kunskap och engagemang till sina arbetskamrater.
- I handling föregå med gott exempel i sin samverkan med anhöriga.
- Stötta och finnas till för arbetskamrater och chefer när frågor kring anhörigstöd och anhörigsamverkan uppstår.
- Vara en kontaktlänk till kommunens anhörigkonsulent.
- Delta i nätverk och fortbildning, en gång per termin, för anhörigambassadörer.

## **6.5 Taxor och avgifter**

Avgift tas endast ut om det är beslutat av kommunfullmäktige i övrigt ska stöd som erbjuds som kommunal service vara utan avgift. Den anhörige betalar normalt sina egna omkostnader för insatsen/aktiviteten.

## **7 Anhörigstöd som biståndsinsatser**

Nedan beskrivs former av anhörigstöd som ge i form av behovsprövat bistånd. Det går alltid att ansöka om stöd som bistånd utifrån ett individuellt, specifikt behov.

Biståndet ska prövas i förhållande till den som behöver insatsen.

#### **AVDELNINGEN FÖR VERKSAMHETSSTÖD OCH KVALITET**

SOCIALFÖRVALTNINGEN  
TORGGATAN 11 · 186 86 VALLENTUNA  
TFN: 08-58785000 · FAX: 08-58785403  
SOCIALFÖRVALTNINGEN@VALLENTUNA.SE  
WWW.VALLENTUNA.SE



**Vallemtuna  
kommun**



|                |                       |             |           |
|----------------|-----------------------|-------------|-----------|
| DATUM UTSKRIFT | 2016-06-22            | SIDA        | 7/8       |
| DOKUMENT NAMN  | RIKTLINJE ANHÖRIGSTÖD | DOKUMENTTYP | RIKTLINJE |

## 7.1 Direkt anhörigstöd

Vissa insatser är avsedda för att **direkt** stödja/avlasta den anhörige i omvårdnaden av en närstående. Exempel sådana insatser är:

- Avlösning i hemmet (SoL)
- Växelboende (SoL)
- Korttidsboende (SoL)
- Avlösarservice i hemmet (9 § 5 LSS)
- Korttidsvistelse (9 § 6 LSS)
- Korttidstillsyn för skolungdom (9 § 7 LSS)

Vad gäller utformning av dessa insatser, taxor mm finns detta beskrivet i respektive riktlinje för handläggning av insatser.

## 7.2 Indirekt anhörigstöd

Detta är biståndinsatser som primärt riktas till den närstående men som även får konsekvensen att det avlastar den anhörige. Indirekt anhörigstöd kan erhållas som biståndsbedömda insatser med stöd av socialtjänstlagen (SoL) eller insatser beviljade med stöd av lag om service för vissa funktionshindrade (LSS) och kan exempelvis bestå av:

- hemtjänst, tex personlig omvårdnad, inköp, städ, tvätt med mera. (SoL)
- dagverksamhet med social inriktning (SoL)
- ledsagning (SoL)
- daglig verksamhet (9 § 10 LSS)
- bostad med särskild service för vuxna eller annan särskilt anpassad bostad (9 § 9 LSS)

Vad gäller utformning av dessa insatser, taxor mm finns detta beskrivet i respektive riktlinje för handläggning av insatser.

## 8 Kvalitetsuppföljning av anhörigstöd

Hur väl anhörigstödet fungerar inom socialtjänsten kommer att följas upp inom ramen för socialtjänstens kvalitetsledningssystem enligt SOFS 2011:9.

**Bland annat bör detta att ske genom:**

- Att frågor kring anhörigstöd finns med som uppföljningspunkter i de egenkontroller som genomförs återkommande.
- Att anhörigstöd finns med vid genomförande av avtalsuppdagsuppföljningar av utförare.
- Att frågan beaktas vid utformning av förfrågningsunderlag vid upphandlingar och vid utformning av uppdrag till verksamhet i egen regi.

## 9 Samverkan

Som en del i anhörigstödet behöver socialtjänsten arbeta aktivt för att förbättra samverkan i olika sammanhang.

### AVDELNINGEN FÖR VERKSAMHETSSTÖD OCH KVALITET

SOCIALFÖRVALTNINGEN  
TORGGATAN 11 · 186 86 VALLENTUNA  
TFN: 08-58785000 · FAX: 08-58785403  
SOCIALFÖRVALTNINGEN@VALLENTUNA.SE  
WWW.VALLENTUNA.SE



Vallemtuna  
kommun



|                |                       |             |           |
|----------------|-----------------------|-------------|-----------|
| DATUM UTSKRIFT | 2016-06-22            | SIDA        | 8/8       |
| DOKUMENT NAMN  | RIKTLINJE ANHÖRIGSTÖD | DOKUMENTTYP | RIKTLINJE |

## 9.1 Samverkan med landstinget

När det gäller samverkan mellan kommuner och landsting inom vård- och omsorgsområdet bör särskild vikt läggas vid personer med stora, långvariga och sammansatta behov av vård, omsorg, stöd och service där brister i samverkan och samordning av insatser ofta utgör ett påtagligt hinder. Huvudmännen för socialtjänsten och hälso- och sjukvården ska planera sina insatser för äldre och samverka så att enskilda alltid kan få den hälso- och sjukvård, de personliga hjälpmedel samt förbrukningsartiklar som deras tillstånd kräver (5 kap. 6 § socialtjänstlagen och 26 e § hälso- och sjukvårdslagen).

## 9.2 Samverkan med intresseorganisationer

Samverkan kan även handla om inflytande på förändringar i verksamheter, möjlighet till medverkan i utveckling och inriktning av vissa verksamheter. Det är oftast intresse eller anhörigorganisationer som påverkar och utövar inflytande på detta sätt. Socialtjänsten behöver löpande se till att goda förutsättningar finns för denna samverkan.

### AVDELNINGEN FÖR VERKSAMHETSSTÖD OCH KVALITET

SOCIALFÖRVALTNINGEN  
TORGGATAN 11 · 186 86 VALLENTUNA  
TFN: 08-58785000 · FAX: 08-58785403  
SOCIALFÖRVALTNINGEN@VALLENTUNA.SE  
WWW.VALLENTUNA.SE



**Vallemtuna**  
kommun